

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



EFEKTIVITAS KANTOR IMIGRASI KELAS I PEKANBARU DALAM PENGGUNAAN APLIKASI PENDAFTARAN ANTRIAN PASPOR ONLINE

SKRIPSI



Oleh:

MUHAMMAD FIKRI ALNE
11575100766

PROGRAM S1

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU

2019

**EFEKTIVITAS KANTOR IMIGRASI KELAS I PEKANBARU
DALAM PENGGUNAAN APLIKASI PENDAFTARAN
ANTRIAN PASPOR ONLINE**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Negara
Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



Oleh:

MUHAMMAD FIKRI ALNE

11575100766

PROGRAM S1

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2019

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : MUHAMMAD FIKRI ALNE
NIM : 11575100766
JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JUDUL SKRIPSI : EFEKTIVITAS KANTOR IMIGRASI KELAS 1
PEKANBARU DALAM PENGGUNAAN APLIKASI
PENDAFTARAN ANTRIAN PASPOR ONLINE

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing



Irdayanti, S.IP, MA

NIK.130 411 030

Mengetahui

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



Dr. Drs. H. Muh. Said HM. M.Ag. MM

NIP.19620512 198903 1 003

Ketua Jurusan
Administrasi Negara



Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si

NIP.19790101 200710 1 003

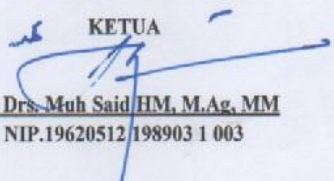
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : MUHAMMAD FIKRI ALNE
NIM : 11575100766
JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JUDUL SKRIPSI : EFEKTIVITAS KANTOR IMIGRASI KELAS 1
PEKANBARU DALAM PENGGUNAAN
APLIKASI PENDAFTARAN ANTRIAN PASPOR
ONLINE
HARI/TANGGAL UJIAN : SENIN / 18 NOVEMBER 2019

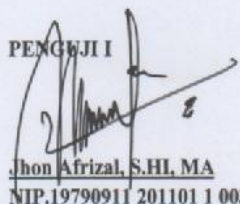
PANITIA PENGUJI

KETUA

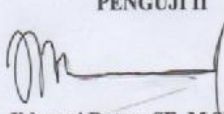

Dr. Drs. Muh Said HM, M.Ag, MM
NIP.19620512 198903 1 003

ANGGOTA

PENGUJI I


Jhon Afrizal, S.HI, MA
NIP.19790911 201101 1 003

PENGUJI II


Ikhwan Ratna, SE, M.Si
NIP.19830827 201101 2 014

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

EFEKTIVITAS KANTOR IMIGRASI KELAS 1 PEKANBARU DALAM PENGGUNAAN APLIKASI PENDAFTARAN ANTRIAN PASPOR ONLINE

Oleh :

Muhammad Fikri Alne
11575100766

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru, dengan tujuan untuk mengetahui efektivitas Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru dalam penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online dan untuk mengetahui faktor penghambat efektivitas Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online. Penentu subjek penelitian ini dilakukan dengan teknik purposive sampling dengan menjadikan 3 orang pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru sebagai key informan dan menjadikan pemohon pembuat paspor sebanyak 7 orang sebagai responden. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam menganalisis efektivitas kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru dalam penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online menggunakan tujuh sub indikator dimana terdapat dua sub indikator yang tidak terpenuhi sehingga dapat disimpulkan bahwa efektivitas Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru dalam penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online dikatakan belum efektif, faktor penghambat efektivitas Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online adalah keterbatasan jumlah kuota antrian online, sistem keimigrasian error, aplikasi yang sering mengalami error, serta kurangnya pengetahuan masyarakat tentang Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online.

Kata Kunci : *Efektivitas, Pelayanan Publik, Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online.*

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wr.wb

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas segala nikmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Skripsi ini berjudul **“Efektivitas Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspornet Online”** diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mengikuti ujian Munaqasah pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Sehubungan dengan ini pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, mudah-mudahan mendapat pahala di sisi Allah SWT. Dengan segala kerendahan hati penulis menghaturkan banyak terima kasih kepada :

1. Kedua Orang Tua tercinta Ayahanda Alipremizal dan Ibunda Dra. Nengli Yoharni (Almh) yang penulis hormati dan sayangi, ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya atas doa restu, kasih sayang, dukungan dan materi yang tiada henti-henti nya diberikan kepada penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Akhmad Mujahidin S.Ag, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara.
5. Ibu Virna Museliza, SE, M.Si selaku Penasehat Akademik penulis.
6. Ibu Irdyanti, S.IP, MA selaku Dosen Pembimbing Proposal dan Pembimbing Skripsi yang telah membimbing dan memberikan masukan serta dukungan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak / Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Staff Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Bapak / Ibu Kepala Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Kepala Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru dan Staff Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru.

Semoga atas segala bantuan yang diberikan kepada penulis menjadi amal ibadah di sisi Allah SWT Aamiin.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua Aamiin. Dan kepada semua pihak yang terlibat penulis ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 01 November 2019
Penulis

Muhammad Fikri Ane

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORETIS	9
2.1. Pelayanan Publik	9
2.2. Standar Pelayanan Minimal	13
2.3. Pelayanan Prima	14
2.4. Inovasi	15
2.5. Efektivitas	16
2.6. e-Government	19
2.7. Layanan Online	21
2.8. Aplikasi	21
2.9. Aplikasi Permohonan Antrian Paspor Online	22
2.10. Paspor	22
2.11. Penelitian Terdahulu	23
2.12. Pandangan Islam Tentang Pelayanan Publik	25
2.13. Defenisi Konsep	29
2.14. Konsep Operasional	32
2.15. Kerangka Pemikiran	33

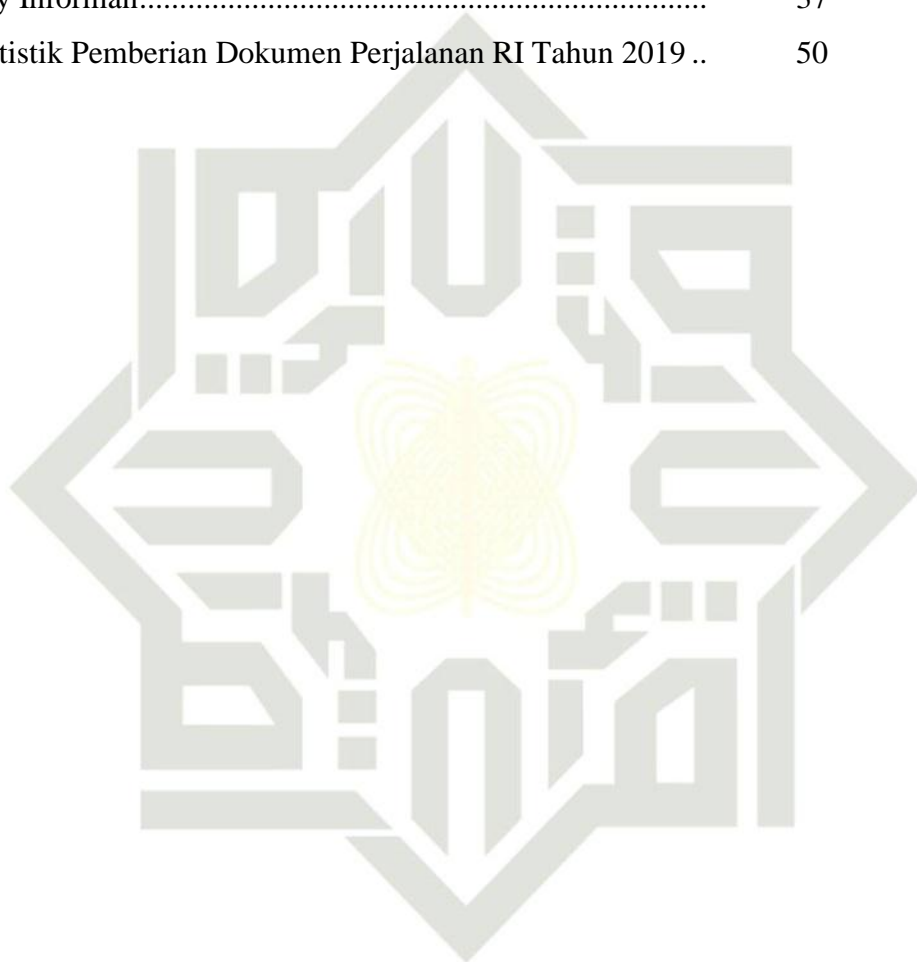
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
3.2. Jenis dan Sumber Data	34
3.2.1. Data Primer	34
3.2.2. Data Sekunder	35
3.3. Metode Pengumpulan Data	35
3.3.1. Observasi	35
3.3.2. Wawancara	35
3.3.3. Dokumentasi	36
3.4. Informan Penelitian	36
3.5. Metode Analisis	37
BAB IV GAMBARAN UMUM	38
4.1. Sejarah Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru	38
4.2. Visi, Misi dan Motto	40
4.3. Tugas Pokok dan Fungsi	40
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
5.1. Efektivitas Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru dalam Penggunaan Aplikasi Antrian Paspur Online	47
5.1.1. Produksi	47
5.1.2. Efesiensi	50
5.1.3. Adaptasi	55
5.1.4. Analisis Pemohon	59
5.2. Faktor Penghambat Efektivitas Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online	61
BAB VI PENUTUP	66
6.1. Kesimpulan	66
6.2. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

Hak Cipta Ditanggung UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Jumlah Akun Pendaftar Antrian Paspor	5
Penelitian Terdahulu.....	23
Konsep Operasional.....	32
Key Informan.....	37
Statistik Pemberian Dokumen Perjalanan RI Tahun 2019 ..	50



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Ditanggung Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Penelitian	33
Gambar 5.1	Pos Pelayanan Masyarakat Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru	57
Gambar 5.2	Brosur Tata Cara pendaftaran Antrain Layanan Paspor Online Dengan Aplikasi Android	58
Gambar 5.3	Banner Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online	58
Gambar 5.4	Ruang Tunggu Registrasi dan pengambilan Nomor Antrian	59

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kota Pekanbaru merupakan ibukota Provinsi Riau, sekaligus menjadi kota metropolitan di Indonesia yang memiliki arus globalisasi yang tinggi. Menjadikan Kota Pekanbaru menjadi kota yang strategis dalam arus lalu lintas orang atau barang antar negara seperti perdagangan, perindustrian, pariwisata dan lain sebagainya. Arus globalisasi yang sangat tinggi membutuhkan teknologi informasi yang semakin canggih. Pemerintah harus memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi untuk memberikan nilai tambahan dalam pelayanan publik serta menunjang kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang disediakan.

Pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik oleh pemerintah merupakan wujud dari fungsi pelayanan jasa dari aparat negara kepada masyarakat. Tujuan dari pelayanan publik oleh pemerintah dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat.

Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi yang semakin canggih, pemerintah berupaya memberikan nilai tambah pelayanan publik. Salah satunya pelayanan publik yang mengatur lalu lintas orang dan barang antar negara terkhususnya lalu lintas orang di bidang keimigrasian. Khususnya dalam hal

1. Pelayanan masyarakat untuk pengurusan hal-hal seperti dokumen perjalanan, visa dan fasilitas, izin tinggal dan status, intelijen, penyidikan dan penindakan lintas batas kerja sama luar negeri dan sistem ke imigrasian lainnya (Artigunaet al, 2014:801).

Menurut Widyastuti dalam Nuralasyah (2016:196), Kementrian Hukum dan HAM RI menaungi bagian keimigrasian di Indonesia. Menteri Hukum dan HAM RI, Yasonna H. Laoly menyampaikan bahwa untuk meningkatkan pelayanan publik Kemenhunkam selalu berupaya memberikan inovasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat untuk kemudahan, kecepatan, keamanan dan kenyamanan. Peningkatan percepatan pelayanan publik ditunjang oleh adanya teknologi informasi yang canggih.

Antrian terjadi ketika pelanggan yang datang ke suatu pelayanan melebihi batas kapasitas pelayanan (Kakiay, 2004). Untuk itu dibutuhkan suatu inovasi supaya mengurangi antrian panjang yang terjadi dan memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat bisa menikmati pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan aman.

Berdasarkan Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian dalam Surat Edaran Direktur Jendral Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online di seluruh Indonesia merupakan upaya peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian baik bagi warga negara Indonesia maupun orang asing.

Maksud dari surat edaran tersebut adalah memberikan kejelasan, ketertiban dan kepastian dalam pelaksanaan pendaftaran antrian permohonan penerbitan paspor secara online. Sedangkan tujuan dari Implementasi Pendaftaran Antrian

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Paspor Online adalah dijadikan sebagai pedoman bagi pegawai imigrasi dalam melaksanakan pendaftaran antrian permohonan paspor secara online dan kepala Divisi Keimigrasian dalam melakukan pembinaan, pengendalian dan pengawasan teknis keimigrasian dalam pelaksanaan pendaftaran antrian permohonan paspor secara online.
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru merupakan unit pelayanan teknis yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi keimigrasian di wilayah kerja kantor imigrasi kelas 1 Pekanbaru terutama dalam penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor secara Online. Untuk mengatur lalu lintas tersebut peran keimigrasian sangat diperlukan dalam hal ini. Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru dihadapkan pada pemberian pelayanan yang berkualitas dan optimal kepada masyarakat, terhadap permintaan kebutuhan pembuatan dokumen perjalanan terutama paspor.

Berdasarkan pengamatan dilapangan sebelum diterapkannya Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor secara Online diketahui penggunaan antrian manual kurang efektif karena panjangnya antrian karena orang yang ingin membuat paspor datang langsung ke Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru, menunggu terlalu lama yang terjadi karena proses pemberian nomor antrian diberikan secara manual oleh petugas Kantor Imigrasi, banyak masyarakat tidak mendapatkan nomor antrian dikarenakan kuota yang disediakan perharinya dibatasi oleh Kantor Imigrasi sehingga masyarakat yang tidak dapat nomor antrian tersebut pulang dan kembali keesokan harinya. Namun, sistem antrian manual ini masih diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru khusus bayi (dibawah 1 tahun) dan lansia (diatas 60 tahun).

Diterapkannya Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor secara Online yang diharapkan memberikan sebagai sebuah inovasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam peningkatan percepatan pelayanan publik yang ditunjang oleh teknologi informasi yang canggih sehingga aplikasi tersebut bisa berjalan dengan efektif. Namun setelah diterapkannya Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online masih ditemukan permasalahan-permasalahan yang menjadi penghambat dalam proses penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online ini.

Berdasarkan pengamatan dilapangan banyak calon pembuat paspor yang tidak mengetahui tentang Aplikasi Pendaftaran Antrian secara Online maupun prosedur atau cara penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Online. Sehingga calon pemohon pembuat paspor tersebut disuruh pulang oleh pegawai imigrasi untuk melakukan pendaftaran terlebih dahulu melalui aplikasi yang telah disediakan supaya mendapatkan nomor antrian sehingga dengan nomor antrian tersebut calon pemohon pembuat paspor bisa melakukan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru.

Berdasarkan pengamatan dilapangan kuota antrian permohonan pembuatan paspor yang selalu penuh, sehingga membuat calon pemohon pembuat paspor menunggu beberapa minggu untuk mendapatkan antrian tersebut. Dikarenakan kuota pendaftaran yang dibatasi oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru yang dibuka sekali seminggu.

Berdasarkan berita yang dikutip dari kompas.com yang berjudul Antrean Bikin paspor Bisa Lewat Online, Ini Caranya, diakses pada tanggal 20 Mei 2019, menjelaskan bahwa kuota antrian dibuka setiap hari jum'at mulai pukul 14:00 WIB, kuota antrian online disediakan 500 per minggu, sementara pemohon

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

lebih dari batas kuota yang telah disediakan, sehingga kebanyakan dari calon pemohon mengeluh atas kuota antrian yang selalu penuh.

Berdasarkan berita yang dikutip dari Elppas.com yang berjudul Masalah Aplikasi Antrian Paspor: Kuota Telah Habis, diakses pada tanggal 29 Maret 2019, juga menjelaskan bahwa masalah dari penuhnya antrian paspor online adalah kuota tersebut ternyata disetting perminggu. Sehingga bagi masyarakat yang ingin membuat paspor jika kehabisan kuota antrian dalam minggu tersebut harus menunggu sekitar satu minggu lagi untuk mendapatkan antrian paspor online yaitu pada saat kuota antrian paspor tersebut dibuka. Masalah lain juga terdapat pada berita yang dikutip dari Bisnis.com yang berjudul Kantor Imigrasi apresiasi penemu praktik calo dengan pengurusan paspor gratis, diakses pada tanggal 29 Maret 2019, menjelaskan bahwa penerapan sistem pendaftaran antrian paspor secara online ini ditemukan 500.000 akun pendaftar pembuat paspor. Kemudian terdapat 76.188 akun yang mendaftar bukan pemohon sebenarnya alias fiktif.

Tabel 1.1
Jumlah Akun Pendaftar Antrian Paspor

Akun Pendaftar Antrian	Akun Fiktif	Jumlah Akun Pendaftar Antrian
423.812	76.188	500.000

Sumber: Seksi Informasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru

Dari tabel diatas dapat kita simpulkan dari 500.000 akun pendaftar pembuat paspor Terdapat 76.188 akun fiktif yang merupakan akun pendaftar yang membuat sistem antrian paspor online menjadi penuh saat pengambilan pendaftaran antrian paspor online dikarenakan 76.188 akun tersebut mengambil kuota antrian paspor online, sehingga membuat masyarakat yang ingin membuat paspor mengeluh akan kehabisan antrian paspor online.

Dari pengamatan di lapangan digambarkan bahwa sering juga terjadi gangguan jaringan pada antrian paspor online sehingga pelayanan dalam antrian online maupun pembuatan paspor mengalami gangguan dan membutuhkan waktu yang lama untuk memperbaikinya, gangguan tersebut hanya bisa di perbaiki oleh pusat Kantor Imigrasi yang ada di Jakarta. Hal ini juga menjadi penghambat terlaksananya pelayanan publik yang efektif dan efisien sehingga membuat penumpukan dalam pendaftaran antrian paspor online.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan menetapkan judul “**Efektivitas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online**”.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Efektivitas Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online?
2. Apa Faktor Yang Penghambat Efektivitas Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online?

1.3. Tujuan penelitian

1. Mengetahui efektifitas Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru dalam penggunaan aplikasi pendaftaran antrian paspor online.
2. Mengetahui faktor yang menghambat efektivitas aplikasi pendaftaran antrian paspor online.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Manfaat Penelitian

1. Untuk Peneliti.

Untuk dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan serta dapat mengaplikasikan teori yang diperoleh selama perkuliahan.

2. Tempat Dimana Penelitian.

Sebagai bahan masukan bagi instansi dalam meningkatkan efektifitas layanan nya terhadap penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online, serta memberikan rekomendasi kepada instansi terkait.

3. Untuk Fakultas

Untuk menambah daftar pustaka Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial serta menjadi bahan referensi bagi peneliti lain yang berkeinginan meneliti pada permasalahan yang sama demi perbaikan ke depan yang lebih baik.

1.5. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan tentang konsep-konsep teoritis, pengertian pelayanan publik, standar pelayanan minimal, pelayanan prima, inovasi, efektivitas, e-Government, layanan online, aplikasi, paspor.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, informan penelitian, metode analisis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB IV : GAMBARAN UMUM

Bab ini menguraikan tentang sejarah singkat Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru, tugas dan fungsi serta struktur organisasi.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

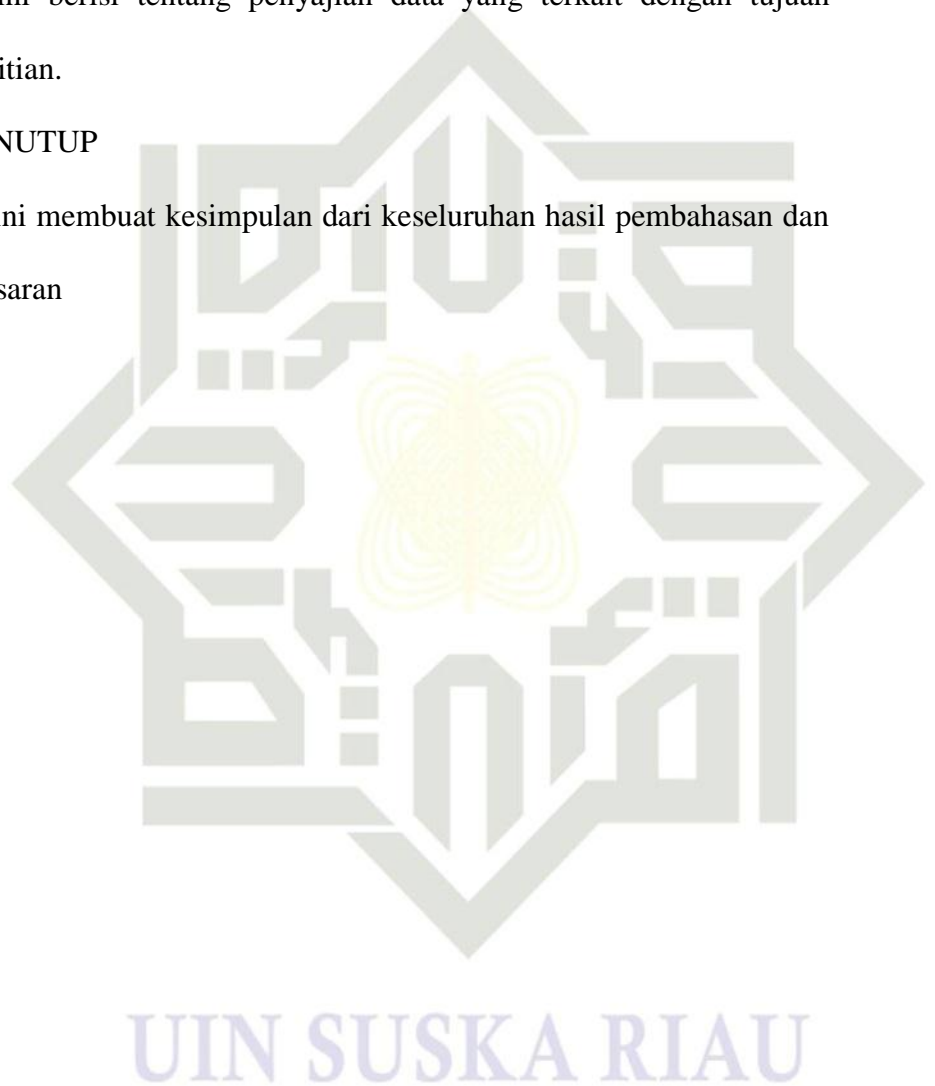
Bab ini berisi tentang penyajian data yang terkait dengan tujuan penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini membuat kesimpulan dari keseluruhan hasil pembahasan dan juga saran

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB II

LANDASAN TEORI

1. Pelayanan Publik

Menurut Moenir, A.S (2008: 27) mendefinisikan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Berdasarkan pengertian tersebut pelayanan dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bersifat rutin dan berkesinambungan dalam masyarakat.

Menurut AG. Subarsono (2005: 141) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik diuraikan bahwa pelayanan publik adalah Segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Ciri-ciri pelayanan publik

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut Kasmir (2006:34):

1. Tersedianya karyawan yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Asas-asas pelayanan publik

Menurut Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perilaku / tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Dimensi pelayanan publik

Dimensi pelayanan publik untuk memperbaiki kualitas menurut Gasperz dalam Sedarmayanti (2009:257) sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu
2. Akurasi pelayanan
3. Kesopanan dan keramahan
4. Tanggungjawab
5. Kelengkapan
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan
7. Variasi model pelayanan
8. Pelayanan pribadi
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Unsur-unsur pelayanan publik

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik yaitu (Bharata, 2004:12):

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (costomer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.

4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Indikator Pelayanan

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry, (1988) yaitu:

- 1) Keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- 2) Ketanggapan (responsiveness), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
- 3) Keyakinan (confidence), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "assurance".
- 4) Empati (emphaty), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- 5) Berwujud (tangible), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan personel, dan media komunikasi.

Pada dasarnya teori diatas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Karna aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelanggan lah yang dapat

Uji dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menghindari dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati (sinambela, 2011:8).

2. Standar Pelayanan Minimal

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar pelayanan, Standar Pelayanan adalah Tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Standar pelayanan mengandung baku mutu pelayanan. Pengertian mutu menurut Goetsch dan Davis (Sutopo dan Sutyanto, 2003:10) merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.

Dalam teori pelayanan publik, pelayanan prima dapat diwujudkan jika ada standar pelayanan minimal (SPM). Standar pelayanan minimal adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara negara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Dalam rancangan Undang-Undang pelayanan Publik (Republik Indonesia, 2007:⁸) standar pelayanan ini teidaknya berisi tentang dasar hukum, persyaratan,

1. a. Prosedur, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi layanan, pengawasan intern, penanganan pengaduan, saran dan masukan dan jaminan pelayanan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 (Menpan, 2003:2) tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi Kesederhanaan. Kejelasan, Kepastian waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung Jawab, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, kesopanan dan Keramahan serta Kenyamanan.
2. b. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

2.3. Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat.

Agenda perilaku pelayanan sector publik (SESPANAS LAN dalam Nurhasyim, 2004:16) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah :

1. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa.
2. Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan.
3. Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar.
4. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas, masyarakat eksternal dan internal.

4. Inovasi

Menurut Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 Tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, Dan Penerapan Ilmu Pengetahuan Dan teknologi, inovasi adalah suatu kegiatan penelitian, pengembangan, dan atau perekayasaan yang dilakukan untuk pengembangan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, ataupun cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sudah ada ke dalam produk ataupun proses produksinya.

Menurut Rina Mei (2003) mengartikan inovasi dalam pelayanan publik diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat. Sedangkan menurut Mulgan dan Albury dalam muluk mengatakan bahwa inovasi yang sukses merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan yang nyata dalam efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil.

Menurut Asian Development Bank inovasi adalah sesuatu yang baru, dapat di implementasikan, dan memiliki dampak yang menguntungkan. Inovasi bukan sebuah kejadian ataupun aktivitas, inovasi adalah konsep, proses, penerapan, dan kapabilitas yang menentukan kesuksesan organisasi. Inovasi dapat membantu sektor publik untuk membuat nilai untuk masyarakat.

Tujuan Inovasi :

Inovasi dilakukan karena ada tujuan tertentu yang ingin dicapai oleh manusia. Adapun tujuan inovasi adalah sebagai berikut :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Meningkatkan kualitas
2. Mengurangi biaya.
3. Menciptakan pasar baru.
4. Memperluas jangkauan produk.
5. Mengganti produk/layanan.
6. Mengurangi konsumsi energi.

Ciri-ciri inovasi :

1. Memiliki ciri khas
2. Merupakan ide baru
3. Dilakukan secara terencana
4. Memiliki tujuan

2.5. Efektivitas

Efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun visi organisasi. Akan tetapi pencapaian tujuan ini harus juga mengacu pada visi organisasi (Winarsih dan Ratminto, 2005:179).

Menurut SP. Siagian (2002: 151) Efektivitas adalah tercapainya berbagai sasaran yang ditentukan tepat pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber tertentu yang sudah dialokasikan untuk melakukan berbagai kegiatan tertentu. Kemudian menurut Handoko (2002:50) menjelaskan efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk menentukan tujuan yang telah ditentukan.

Adapun pengertian efektivitas menurut Rizan Machmud (2013:412) mengemukakan:

“Dapat dijelaskan efektivitas adalah ukuran atau kualitas untuk mencapai tujuan dengan cara yang lebih baik dari standar yang telah ditetapkan”.

Selanjutnya menurut Komaruddin (1998:28) Efektivitas adalah suatu

keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau kegagalan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Sementara itu Efektivitas menurut Kumorotomo (2005: 362) adalah suatu pengukuran terhadap penyelesaian suatu pekerjaan organisasi dalam mencapai tujuannya, berhasil atau tidaknya pekerjaan itu dilakukan.

Menurut Edy Sutrisno (2007:125-126) Adapun untuk mengukur suatu efektivitas/aktivitas perlu diperhatikan beberapa indikator, yaitu:

1. Pemahaman program.
2. Tepat sasaran.
3. Tepat waktu.
4. Tercapainya tujuan.
5. Perubahan nyata.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh S. P. Siagian (2008:77), yaitu:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan.
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap.
4. Perencanaan yang matang.
5. Penyusunan program yang tepat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja.

7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien.

8. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

Kriteria untuk mengukur efektivitas suatu organisasi dengan tiga pendekatan yang lain dapat digunakan, seperti yang dikemukakan oleh Martini dan Lubis dalam Masruri (2010:55), yaitu:

1. Pendekatan Sumber (Resource Approach)

Adalah mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun nonfisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

2. Pendekatan Proses (Process Approach)

Adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.

3. Pendekatan Sasaran (Goals Approach)

Adalah dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana.

Menurut Tangkilisan (2005:14), 5 kriteria dalam pengukuran efektivitas sebagai berikut:

1. Produktivitas
2. Kemampuan adaptasi kerja
3. Kepuasan kerja
4. Kemampuan ber laba
5. Pencarian sumber kerja

Menurut Ricard M. Steerks (1998:58), pengukuran efektivitas sebagai berikut:

1. Pencapaian tujuan
2. Integritas
3. Adaptasi

2.6. e-Government

Dalam bukunya yang berjudul Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital Indrajit (2002:3) , menyebutkan beragam definisi electronic government (e-government) yang dikemukakan oleh bik lembaga pemerintah maupun non pemerintah. Bank dunia (World Bank) mendefinisikan e-Government berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti *Wide Area Network*, *internet*, dan *mobile computing*) oleh organisasi pemerintahan yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga Negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan.

Di lain sisi, Pemerintah New Zealand melihat e- Government sebagai sebuah fenomena yaitu e-Government adalah cara pemerintah untuk menggunakan teknologi baru untuk memberi orang akses yang lebih mudah ke informasi dan layanan pemerintah, untuk meningkatkan kualitas layanan dan untuk memberikan peluang yang lebih besar untuk berpartisipasi dalam lembaga dan proses demokrasi.

Tanpa mengecilkan arti dari beberapa contoh definisi yang telah dipaparkan sebelumnya, setidaknya-tidaknya ada tiga kesamaan karakteristik dari definisi e-Government, yaitu masing-masing adalah:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

lain :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (stakeholder).
2. Melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet).
3. Memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan yang selama ini berjalan.

Manfaat e-Government menurut Al Gore dan Tony Blair (2006:5) antara

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi diberbagai bidang kehidupan bernegara.
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam rangka penerapan konsep Good Corporate Governance.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam membuat proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

2.7. Layanan Online

Layanan pada lingkungan Online menjadi sesuatu yang penting pada penentuan kesuksesan atau kegagalan e-Government. Adapun yang dimaksud dengan e-Government menurut UNDP (2002:2) adalah “The application of information and communication technology (ICT) by government agencies” (e-Government adalah penerapan dari teknologi informasi dan komunikasi oleh instansi pemerintahan).

Layanan online merupakan sebagai perbuatan, usaha atau pertunjukan yang dimediasi oleh teknologi informasi. Definisi ini mencerminkan tiga komponen utama yaitu penyedia layanan, penerima layanan dan saluran pelayanan yaitu teknologi. Misalnya sebagai yang bersangkutan untuk layanan elektronik publik, badan publik adalah penyedia layanan dan warga negara sebagai penerima layanan (Rowley, 2006:162).

2.8. Aplikasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) aplikasi merupakan suatu sistem yang dirancang untuk mengolah data dengan aturan serta ketentuan tertentu dan menggunakan bahasa pemrograman tertentu. Sedangkan menurut Jogiyanto (1999:12) Aplikasi merupakan suatu instruksi / pernyataan yang ada di suatu perangkat keras (Hardware) baik itu komputer atau smartphone yang di rancang sedemikian rupa agar bisa mengolah suatu masukan (input) menjadi keluaran (output).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.9. Aplikasi Permohonan Antrian Paspor Online

Untuk mendapatkan Antrian Paspor Online masyarakat harus mendownload Aplikasi Antrian Paspor Online di Play Store maupun di Apps Store dengan melakukan langkah-langkah yang diatas. Sistem Antrian ini berlaku untuk semua kalangan masyarakat kecuali bayi dan lansia, untuk pemohon bayi dan lansia bisa melakukan pendaftaran secara manual dengan datang langsung ke Kantor Imigrasi tanpa melalui Aplikasi Antrian Paspor Online.

Cara melakukan pendaftaran pada Aplikasi Antrian Paspor Online adalah sebagai berikut:

1. Unduh Aplikasi Antrian Paspor Online Resmi melalui Play Store atau App Store.
2. Daftarkan diri dengan mengisi identitas lengkap yang tertera dalam aplikasi antrian paspor online.
3. Login kembali setelah berhasil melakukan pendaftaran.
4. Pilih Kantor Imigrasi terdekat.
5. Lengkapi data permohonan Antrian Paspor.
6. Lihat jadwal Antrian Paspor yang diajukan.
7. Perhatikan Jadwal Antrian Paspor yang sudah disetujui.
8. Tunjukkan barcode saat datang ke Kantor Imigrasi sesuai jadwal yang tertera di Aplikasi Antrian Paspor.

2.10. Paspor

Di dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian dijelaskan bahwa Dokumen Perjalanan adalah dokumen resmi yang dikeluarkan

oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara, Perserikatan Bangsa Bangsa, atau organisasi internasional lainnya untuk melakukan perjalanan antarnegara yang memuat identitas pemegangnya. Sedangkan yang dimaksud dengan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia atau yang biasa disebut dengan DPRI adalah Paspor Republik Indonesia dan Surat Perjalanan Republik Indonesia. Paspor RI adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antarnegara yang berlaku selama jangka waktu tertentu.

Paspor pada umumnya mempunyai ciri-ciri yang sama dari sebagian besar negara-negara yang mengeluarkan paspor, tetapi juga memiliki beberapa perbedaan sesuai kebijakan dari pemerintah yang bersangkutan. Ciri-ciri dalam paspor pada umumnya terdapat lambang negara yang mengeluarkan paspor, nama paspor, identitas pemegang paspor, tempat dan tanggal dikeluarkan, serta masa berlakunya, pejabat yang mengeluarkan, foto, tanda tangan pemegang, halaman visa, halaman pengesahan (endorsements), tanda bertolak, izin masuk, jumlah halaman paspor (24/48 halaman), dan lain-lain.

2.11. Penelitian Terdahulu

Kajian-kajian terdahulu sesuai dengan masalah yang diteliti sebagai berikut:

Tabel 2.1.
Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul	Tahun	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Sur Enggar Iriani	Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan	2018	Pertama kominikasi dalam implementasi Aplikasi Antrian Permohonan Paspor Secara Online sudah cukup baik. Kedua, dari segi	Fokus Penelitian dan Lokasi Penelitian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p> <p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>	Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang				<p>sumber daya dapat dikatakan sudah baik. Ketiga, disposisi selama pelaksanaan sikap dan komitmen dari pelaksana sudah cukup baik dalam menjalankan tugasnya. Dan ke empat, struktur birokrasi dalam pelaksanaan program ini struktur organisasi yang digunakan masih sama yaitu ditangani oleh Seksi Lalu Lintas dan Status Keimigrasian.</p>	
	2	<p>Indiatno Ramsara</p>	<p>Inovasi Pelayanan Paspur di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya)</p>	2013	<p>Penggunaan teknologi yang baru dan proses teknologi pada pelayanan pembuatan paspor untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat telah berjalan dengan baik.</p>	<p>Fokus Penelitian dan Lokasi Penelitian</p>
	3	<p>Yohanna Simangunsong</p>	<p>Implementasi Pelayanan Publik Dalam Antrian Permohonan Paspur Secara Online Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan</p>	2018	<p>Implementasi pelayanan publik dalam antrian permohonan paspor secara online di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan pada dasarnya sudah berjalan dengan baik, walaupun dalam mencapai tujuan dan ukuran kebijakan masih perlu ditingkatkan lagi agar sasaran kebijakan dengan meniadakan antrian permohonan paspor secara manual dapat tercapai.</p>	<p>Fokus Penelitian dan Lokasi Penelitian</p>

12. Pandangan Islam Tentang Pelayanan Publik

Pandangan islam terhadap pelayanan publik pada Al-qur'an Surat At-taubah

ayat 105:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَدَّرْتُوْنَ اِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُوْنَ

Artinya: *Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan. (QS. At-Taubah ayat 105).*

Tuntutan dalam pelayanan publik berdasarkan tafsiran surat At-Taubah
ayah 105 :

1. Allah memerintahkan hamba-Nya untuk beramal dan bekerja. Sebaliknya, Allah melarang sikap malas dan membuang-buang waktu.
2. Allah melihat dan menilai setiam amal hamba-hamba-Nya. Karena setiap amal harus dilakukan dengan ikhlas, bukan karena riya' dan mengharapkan pujian manusia.
3. Allah memotivasi hamba-Nya untuk bersungguh-sungguh dalam proses amal dan pekerjaannya karena proses itulah yang dilihat dan dinilai-Nya. Allah tidak menilai hasil dari usaha tersebut.
4. Allah mengetahui seluruh perbuatan manusia baik yang tersembunyi maupun yang terang-terangan.
5. Setiap manusia akan kembali kepada Allah dan mempertanggungjawabkan setiap amalnya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan publik yang efektif dinilai dari proses yang dijalankan tidak hanya hasilnya saja jika pelayanan tersebut tidak dilaksanakan sesuai ketentuan akan mendapatkan akan dimintai pertanggungjawabannya, sungguh Allah SWT. maha melihat dan mengetahui.

Pandangan islam terhadap pelayanan publik juga terdapat pada surat Ali-imran ayat 110:

كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ ۚ وَلَوْ آمَنَ أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرًا لَهُمْ ۚ مِثْلُهُمُ الْمُؤْمِنُونَ وَأَكْثَرُهُمُ الْفَاسِقُونَ

Artinya: *Kamu adalah umat yang terbaik yang dilahirkan untuk manusia, menyuruh kepada yang ma'ruf, dan mencegah dari yang munkar, dan beriman kepada Allah. Sekiranya Ahli Kitab beriman, tentulah itu lebih baik bagi mereka, di antara mereka ada yang beriman, dan kebanyakan mereka adalah orang-orang yang fasik. (QS. Ali-Imran ayat 110).*

Umat terbaik yang digambarkan Surat Ali-Imran Ayat 110 dalam bermasyarakat selalu mencerminkan sikap humanism. Ada tiga hal yang menjadi modal utama agar terbentuknya good civilation. Ayat ini menggambarkan kriteria umat terbaik adalah perilaku masyarakatnya yang senantiasa memerintahkan kepada yang ma'ruf, mencegah dari perbuatan yang mungkar dan beriman kepada Allah SWT.. ketiga sifat tersebut merupakan modal utama agar umat islam mampu membentuk tatanan masyarakat yang baik dan berperadaban. Sehingga, umat islam dipandang sebagai umat yang baik. Setidaknya ada tiga sifat utama yang menunjukkan kelebihan umat islam dari umat lainnya. Yakni, Menebarkan kabaikan, mencegah kerusakan dan kemungkaran, serta kepatuhan kepada Allah SWT.. Semua sifat itu telah dimiliki oleh umat islam pada masa Nabi Muhammad SAW dan telah menjadi darah daging dalam diri mereka, karena

itu mereka menjadi kuat dan jaya. Dengan mengamalkan ketiga sifat tersebut kedalam proses pelayanan publik, maka akan menciptakan pelayanan yang bersih, nyaman, aman dan terpercaya.

Pandangan lain juga terdapat pada surat Al-Isra' ayat 7:

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيَسُوءُوا وُجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبِّرُوا مَا عَلَوْا تَتْبِيرًا

Artinya: *Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri, dan apabila datang saat hukuman bagi (kejahatan) yang kedua, (Kami datangkan orang-orang lain) untuk menyuramkan muka-muka kamu dan mereka masuk ke dalam mesjid, sebagaimana musuh-musuhmu memasukinya pada kali pertama dan untuk membinasakan sehabis-habisnya apa saja yang mereka kuasai. (QS. Al-Isra' ayat 7).*

Jika kamu berbuat baik dengan menaati perintah Allah dan rasul-Nya serta melakukan kebajikan kepada sesama, berarti kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri, karena balasan yang kamu peroleh dari kebaikan itu. Dan jika kamu berbuat jahat, maka kerugian kejahatan itu juga untuk dirimu sendiri, karena akibat dari kejahatan akan menimpamu.

Maka dapat dikaitkan dengan pelayanan publik, jika kita melakukan pelayanan dengan baik maka kita akan mendapatkan balasan yang baik juga, dan jika kita melakukan pelayanan dengan tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau melenceng dari aturan maka kita akan mendapatkan balasan sesuai dengan apa yang telah kita lakukan.

1. Hadits tentang manusia paling bermanfaat.

عَنْ جَابِرٍ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : الْمُؤْمِنُ يَأْلَفُ وَيُؤْلَفُ ، وَلَا خَيْرَ

فِي مَنْ لَا يَأْلَفُ ، وَلَا يُؤْلَفُ ، وَخَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Artinya: Diriwayatkan dari jabir berkata, Rasulullah SAW bersabda : *“Orang beriman itu bersikap ramah dan tidak ada kebaikan bagi seseorang yang tidak bersikap ramah dan sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia”* (HR. Ahmad dan Duruquthni)

Menjadi pribadi yang bermanfaat adalah salah satu karakter yang harus dimiliki oleh seorang muslim. Setiap muslim diperintahkan untuk memberi manfaat bagi orang lain. Sama halnya dengan pelayan di pelayanan publik, kita harus menjadi manusia atau pelayan yang bermanfaat bagi manusia atau pelanggan karena itulah karakter yang dimiliki oleh seorang muslim.

2. Hadits tentang Kejujuran.

عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ مَسْعُودٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : عَلَيْكُمْ بِالصِّدْقِ ، فَإِنَّ الصِّدْقَ يَهْدِي إِلَى الْبِرِّ ، وَإِنَّ الْبِرَّ يَهْدِي إِلَى الْجَنَّةِ ، وَمَا يَزَالُ الرَّجُلُ يَصْدُقُ وَيَتَحَرَّى الصِّدْقَ حَتَّى يُكْتَبَ عِنْدَ اللَّهِ صَدِيقًا ، وَإِيَّاكُمْ وَالْكَذِبَ ، فَإِنَّ الْكَذِبَ يَهْدِي إِلَى الْفُجُورِ ، وَإِنَّ الْفُجُورَ يَهْدِي إِلَى النَّارِ ، وَمَا يَزَالُ الرَّجُلُ يَكْذِبُ وَيَتَحَرَّى الْكَذِبَ حَتَّى يُكْتَبَ نَدًّا لِلَّهِ كَذًّا

Artinya: Diriwayatkan dari ‘Abdullah bin Mas’ud ra., Rasulullah SAW. bersabda, *“Hendaklah kamu berlaku jujur karena kejujuran menuntunmu pada kebenaran, dan kebenaran menuntunmu ke surga. Dan senantiasa seseorang berlaku jujur dan selalu jujur sehingga dia tercatat di sisi Allah SWT. sebagai orang yang jujur. Dan hindarilah oleh mu berlaku dusta karena kedustaan menuntunmu pada kejahatan, dan kejahatan menuntunmu ke neraka. Dan seseorang senantiasa berlaku dusta dan selalu dusta sehingga dia tercatat disisi Allah SWT. sebagai . pendusta.”* (H.R. Muslim no. 4718)

Dalam hadits ini dinyatakan bahwa berlaku jujur merupakan suatu kebaikan yang nantinya akan mendatangkan kebaikan bagi orang yang berlaku jujur tersebut. Sedangkan bagi yang berbohong maka akan mendatangkan keburukan bagi pelakunya bahkan suatu kelak di akhirat nanti akan disiksa

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

didalam neraka. Oleh karena itu dalam melakukan pelayanan publik sebagai pelayan publik kita diharuskan berlaku jujur dalam pelaksanaan dan pertanggungjawabannya karena jika kita melakukan kejujuran akan dicatat disisi Allah SWT. sebagai orang yang jujur dan mendapatkan kebaikan.

3. Hadits tentang mudahkanlah, jangan mempersulit.

عَنْ أَبِي التَّيَّاحِ قَالَ سَمِعْتُ أَنَسَ بْنَ مَالِكٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ قَالَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ
يَسِّرُوا وَلَا تُعَسِّرُوا وَسَكِّنُوا وَلَا تُنْفِرُوا [رواه البخاري ومسلم]

Artinya: Dari Abu tayyah dia berkata; Saya mendengar Anas bin Malik radiallahu 'anhu berkata; Nabi Shallallahu 'alaihi wassalam bersabda : *“Mudahkanlah, janganlah mempersulit dan membuat manusia lari (dari kebenaran) dan saling membantulah (dalam melaksanakan tugas) dan jangan berselisih”*. (Hadits Riwayat Bukhari dan Muslim)

Rasulullah Shalallahu 'alaihi wa sallam diutus sebagai rahmat alam semesta. Dalam berdakwah beliau hanif dan penuh kelembutan dan mengajari para sahabat untuk bersikap demikian juga ketika berdakwah. Dan sebaliknya, beliau Rasulullah shallahu 'alaihi wa sallam tidak senang dengan orang yang mempersulit dalam beragama ini.

Dalam pelayanan publik, sebagai pemberi pelayanan harus mempermudah orang yang mendapat layanman dan tidak mempersulit supaya kita bisa mencontoh sikap dari Rasulullah Shallahu 'alahi wa sallam.

2.13. Definisi Konsep

Agar memudahkan dalam menganalisa data guna mendapatkan pengertian yang jelas dan permasalahan tidak kabur, maka diperlukan definisi konsep. Konsep merupakan suatu hal umum yang menjelaskan atau menyusun suatu

peristiwa, objek, ide, atau akal pikiran dengan tujuan untuk memudahkan komunikasi antar manusia dan memungkinkan manusia untuk berpikir lebih baik.

Menurut Iqbal Hasan (2004:12) konsep adalah istilah, terdiri dari satu kata atau lebih yang menggambarkan suatu gejala atau menyatakan suatu ide (gagasan) tertentu.

dang

1. Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.
2. Standar pelayanan minimal adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara negara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
3. Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan.
4. Inovasi adalah suatu kegiatan penelitian, pengembangan, dan atau perekayasaan yang dilakukan untuk pengembangan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, ataupun cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sudah ada ke dalam produk ataupun proses produksinya.
5. Efektifitas adalah Pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
6. E-Government adalah e-Government berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti *Wide Area Network*, *internet*, dan *mobile computing*) oleh organisasi pemerintahan yang mempunyai kemampuan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membentuk hubungan dengan warga Negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan.

7. Layanan online merupakan sebagai perbuatan, usaha atau pertunjukan yang dimediasi oleh teknologi informasi. Definisi ini mencerminkan tiga komponen utama yaitu penyedia layanan, penerima layanan dan saluran pelayanan yaitu teknologi. Misalnya sebagai yang bersangkutan untuk layanan elektronik publik, badan publik adalah penyedia layanan dan warga negara sebagai penerima layanan
8. Aplikasi merupakan suatu instruksi / pernyataan yang ada di suatu perangkat keras (Hardware) baik itu komputer atau smartphone yang di rancang sedemikian rupa agar bisa mengolah suatu masukan (input) menjadi keluaran (output).
9. Antrian adalah ketika pelanggan yang datang ke suatu pelayanan melebihi batas kapasitas pelayanan.
10. Paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu Negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar Negara.

2.14. Konsep Operasional

Tabel 2.2.

Konsep Operasional

Referensi	Indikator	Sub Indikator
Kriteria efektivitas organisasi menurut Manahan P. Tampubolon (77-79).	1. Produksi	1. Jumlah Kuota 2. Penerbitan Paspor
	2. Efisiensi	1. Biaya 2. Waktu 3. Syarat
	3. Adaptasi	1. Pengadaan Sarana dan Prasarana 2. Pengadaan Tenaga Kerja

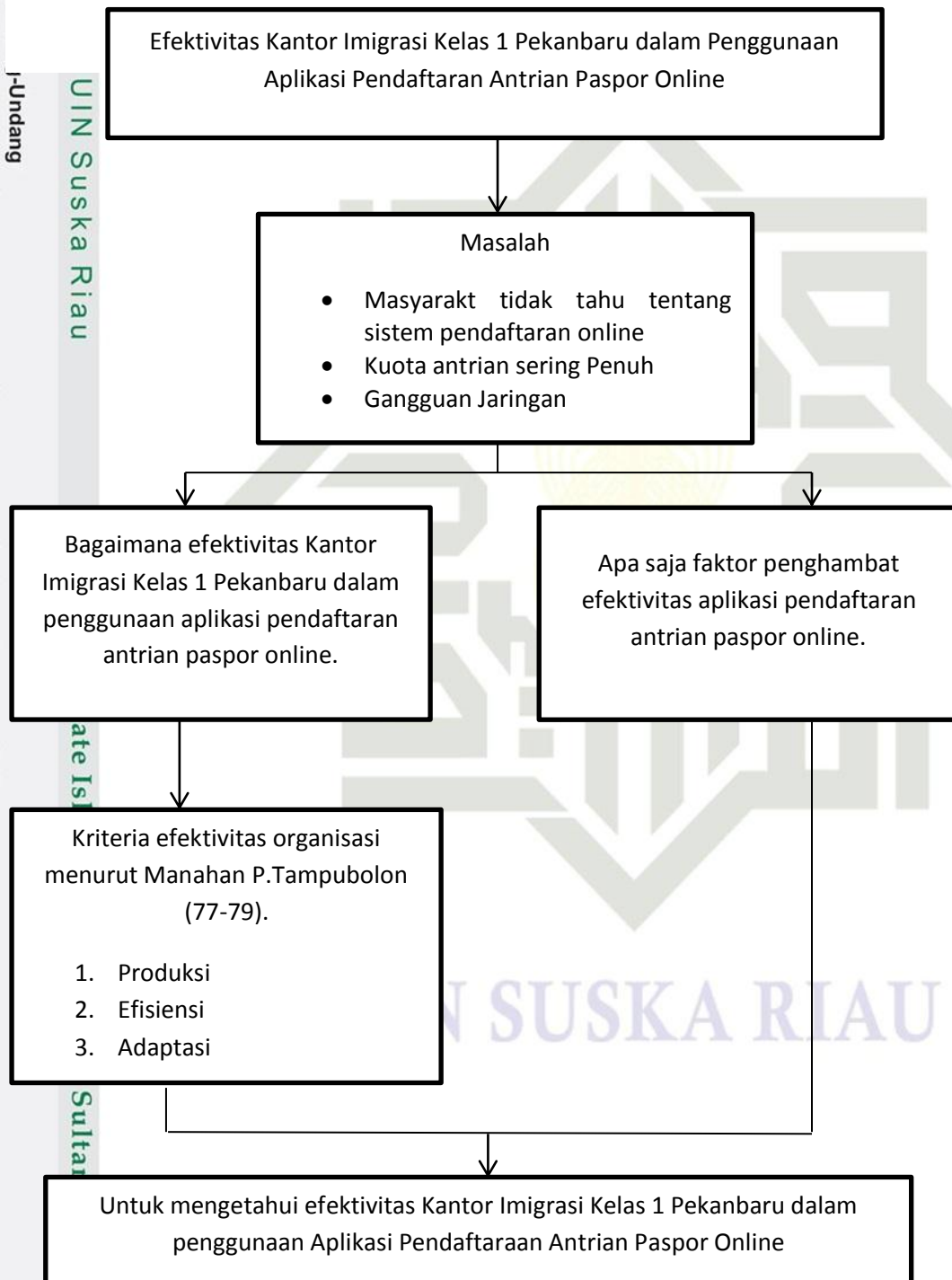
Sumber: Buku Perilaku Organisasi (*Organization Behavior*) Oleh Manahan P. Tampubolon (77-79).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.15. Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran Penelitian



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini adapun penelitian Saya pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru di Seksi Lalu Lintas Keimigrasian (LANTASKIM). Waktu Penelitian ini diselenggarakan dalam waktu 3 (tiga) bulan sesuai dengan yang dijadwalkan oleh Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.

3.2. Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Data Primer

Menurut Bagong suyanto (2010: 55) data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek yang akan diteliti (responden). Data primer ini diperoleh dari:

1. Melakukan wawancara, wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara bertanya langsung kepada responden atau informan (Etta Mamang Sangadji, 2010: 48), yaitu dengan melakukan wawancara kepada informan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru.
2. Melakukan Observasi, observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti (Husaini Usman, 2011:52), yaitu dengan melakukan pengamatan terhadap pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru.

Hak Cipta

3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada (Ikbal Hasan, 2010: 19), yaitu dalam bentuk dokumen administratif dan dokumen lainnya.

Data sekunder peneliti yaitu peneliti mendapat informasi atau data dari Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru mengenai layanan antrian online, memperoleh informasi melalui website resmi Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru, dan skripsi terdahulu.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan metode:

3.3.1 Observasi

Alat pengumpulan datanya disebut panduan observasi. Metode ini menggunakan pengamatan atau pengindraan langsung terhadap suatu benda, kondisi, situasi, proses atau perilaku (Faisal, 2005: 52). Yaitu dengan melakukan pengamatan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru.

3.3.2 Wawancara

Metode wawancara adalah interaksi bahasa yang berlangsung antara dua orang dalam situasi saling berhadapan salah seorang, yaitu yang melakukan wawancara meminta informasi atau ungkapan kepada orang yang diteliti yang berputar disikitar pendapat dan keyakinan menurut Hasan dalam Emzir (2010: 50). Dalam wawancara, alat pengumpul datanya disebut pedoman wawancara. Suatu pedoman wawancara, tentu saja harus benar-benar dapat dimengerti oleh pengumpul data, sebab dialah yang akan menanyakan dan menjelaskan kepada

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

responden (Faisal, 2005: 52). Penulis melakukan wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara di Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru.

3.3.3 Dokumentasi

Metode dokumentasi, alat pengumpulan datanya disebut form pencatatan dokumen. Dan sumber datanya berupa catatan atau dokumen tersedia. Juga termasuk dokumen-dokumen ekspresif, seperti biografi, autobiografi, surat-surat, dan buku harian. Dan termasuk juga laporan media massa baik melalui surat berkabar, majalah, radio, televisi, maupun media cetak dan elektronis lainnya (Faisal, 2005: 53). Penulis mengambil dokumen berupa data dan dokumentasi gambar maupun foto di Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru.

3.4 Informan Penelitian

Informan adalah subjek yang memberikan data berupa informasi kepada peneliti. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *purpose sampling* dimana peneliti memilih *Key Informan* dan *Informan* yang peneliti anggap mengetahui tentang permasalahan penelitian. Sebagai *Key Informan* yang paling mengetahui bagaimana kondisi keseluruhan dari Efektivitas Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online. Adapun yang menjadi *Key Informan* dan *Informan* yang akan memberikan keterangan tambahan demi mendapatkan data yang utuh dalam penelitian ini adalah:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.1.
Key Informan

No	Uraian	Jumlah
1	Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian	1
2	Kasubsi Teknologi dan Informasi	1
3	Pegawai Kantor Imigrasi	1
4	Pemohon Paspor	7
Jumlah		10

3.5 Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif karena peneliti menggambarkan fakta-fakta keadaan ataupun gejala-gejala yang tampak pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru.

Penelitian Deskriptif Kualitatif adalah penelitian yang menggambarkan atau melukiskan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya (Nawawi dan Martini, 1996:73).

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan (Miles & Huberman, 1992 : 16).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru

Secara geografis letak kota Pekanbaru khususnya dan Riau umumnya sangat strategis terutama berbatasan langsung dengan Negara tetangga (Singapura, Malaysia dan Vietnam) maka aspek ke imigrasian di daerah ini sangat menonjol. Kantor Imigrasi Pekanbaru, dalam sejarahnya telah didirikan di kota ini sejak tahun 1950-an, yang pada waktu itu bernama jawatan berkedudukan di tepian Sungai Siak. Diawali dengan sejumlah pejabat teknis dan Pegawai Administrasi yang kecil dan sarana operasional yang terbatas. Kegiatan Keimigrasian terus berkembang. Struktur organisasi terus berubah sesuai dengan perkembangan pembangunan dan permasalahan Keimigrasian yang semakin kompleks.

Gedung Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru didirikan sejak tahun 1950, yang pada masa itu bernama Jawatan Imigrasi dengan dimulai dari Pejabat/Pegawai dengan sarana/prasarana yang terbatas. Struktur Organisasi terus berubah sesuai dengan perkembangan pembangunan.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kehakiman RI No JM2/11/11 Tanggal 17 Juni 1953 nama Kantor menjadi Kantor Imigrasi Daerah Pekanbaru (KANDIM) yang berkantor di Pos Imigrasi Sungai Siak Jl. Pelabuhan Pasar Bawah Pekanbaru. Kemudian pada tahun 1975 lokasi Kantor Imigrasi dipindahkan dari Pasar Bawah ke Jl. Teratai No 87 Pekanbaru, dengan luas tanah 1.710 m² dan Luas Bangunan 2.600 m² yang terdiri dari 2 (dua) lantai.

- Lantai I untuk layanan publik berupa pelayanan bagi WNI dan pelayanan bagi WNA, Bidang Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian serta Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian. Lantai II dipergunakan untuk seksi pengawasan dan pembinaan, ruang karantina, ruang urusan keuangan, ruang fitness dan aula serta ruang arsip.
- Pada tahun 1982 terjadi integrasi Kantor Wilayah Departemen Kehakiman sehingga terjadi perubahan nomenklatur dari Kantor Imigrasi Daerah Pekanbaru (KANDIM) menjadi Kantor Imigrasi Klas 1 Pekanbaru dengan wilayah kerja meliputi Kotamadya Pekanbaru dan Kabupaten Kampar. Dalam perkembangannya sesuai dengan Surat Keputusan Kementerian Kehakiman R.I No. M-03.PR.07.04 Tahun 1991 wilayah kerja Kantor Imigrasi Pekanbaru disamping Kotamadya Pekanbaru dan Kabupaten Kampar juga termasuk kecamatan Siak Sri Indrapura yang berada di Kabupaten Bengkalis, namun setelah terbentuknya Kantor Imigrasi Klas II Siak maka Kecamatan Siak Sri Indrapura masuk kedalam wilayah kerja Kanim Siak.
- Pemerintah telah menetapkan perubahan Organisasi Departemen Kehakiman dari System Holding Company menjadi system Integrated Company sehingga Kanwil Ditjen Imigrasi dihapuskan dan kemudian dibentuk Kanwil Departemen Kehakiman yang kemudian menjadi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Perundang-Undangan, dan kemudian menjadi Kanwil Departemen Kehakiman HAM dan selanjutnya menjadi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI dan Kantor Imigrasi sebagai Unit Pelaksana Tehnis (UPT), berada dan bertanggungjawab dibawah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Riau.
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru mempunyai wilayah kerja yang meliputi :

1. Kota Pekanbaru
2. Kabupaten Kampar
3. Kabupaten Rokan hulu
4. Kabupaten Pelalawan

dan Di tambah dengan 2 (dua) Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) yang terdiri dari:

1. TPI Bandara SSK II Simpang Tiga Pekanbaru;
2. TPI Sungai Duku di sungai siak Pekanbaru.

4.2 Visi, Misi dan Motto

Adapun Visi, Misi dan Motto Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru yaitu:

Visi : Masyarakat Memperoleh Kepastian Hukum

Misi : Melindungi Hak Asasi Manusia

Motto : Melayani Dengan Tulus

4.3 Tugas Pokok dan Fungsi.

Berdasarkan Keputusan Menteri Republik Indonesia No. M.03-PR.07.04 Tahun 1991 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi. Kantor Imigrasi adalah pelaksana teknis dibidang Keimigrasian di lingkungan Kantor Wilayah Departemen Kehakiman yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah. Kantor Imigrasi dipimpin oleh seorang Kepala Kantor dan mempunyai tugas pokok dan fungsi Departemen Kehakiman dibidang Keimigrasian di wilayah bersangkutan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru adalah unit pelaksana teknis dibidang keimigrasian di lingkungan kantor wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Provinsi Riau yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Kantor Imigrasi mempunyai peran dalam melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi dari Departemen Hukum dan HAM RI di bidang keimigrasian di wilayah bersangkutan.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, Kantor Imigrasi mempunyai fungsi :

- A. Melaksanakan tugas Keimigrasian di bidang Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian.
- B. Melaksanakan tugas Keimigrasian di bidang Lalu Lintas Keimigrasian.
- C. Melaksanakan tugas Keimigrasian di bidang Status Keimigrasian.
- D. Melaksanakan tugas Keimigrasian di bidang Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian.
- E. Melaksanakan tugas Fasilitatif Bidang Tata Usaha.

Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru terdiri dari:

- A. Seksi Lalu Lintas Keimigrasian.
- B. Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian.
- C. Seksi Status Keimigrasian.
- D. Seksi Informasi Keimigrasian.
- E. Sub Bagian Tata Usaha.

Maasing-masing seksi memiliki tugas dan fungsi yang berbeda-beda sebagai berikut :

A. SEKSI LANTASKIM

ptu Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Melakukan pengecekan kelengkapan berkas permohonan SPRI.
2. Melakukan pengecekan kelengkapan berkas Exit Re-Entry Permit dan loket.
3. Membubuhkan paraf setelah lengkap berkas permohonan paspor dan berkas exit Re-Entry Permit.
4. Melakukan pengawasan terhadap staf, loket, entry data, foto, wawancara, pencetakan paspor, bagian pengambilan paspor dan pengambilan Re-Entry Permit.
5. Melakukan Koordinasi dengan staf Lantaskim (briefing).
6. Memberikan pertimbangan keputusan dalam hal pemberian ijin bertolak ataupun ditolak keberangkatannya bagi yang secara otomatis diarahkan oleh system maupun yang diarahkan petugas pemeriksa keimigrasian.
7. Memberikan pertimbangan keputusan dalam hal pemberian ijin masuk ataupun ditolak masuk ke wilayah Indonesia bagi yang secara otomatis diarahkan oleh system maupun yang diarahkan petugas pemeriksa keimigrasian.
8. Memeriksa hasil laporan bulanan dan data statistik penumpang.
9. Menandatangani laporan penggunaan Visa On Arrival.
10. Melakukan koordinasi eksternal dengan pihak otoritas bandara dan instansi terkait pada Lingkungan Bandara Sultan Syarif Kasim II.
11. Melakukan koordinasi dengan atasan langsung serta evaluasi dan laporan terhadap pelaksanaan kerja pada sub seksi Perijinan dan Lintas Batas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

12. Menandatangani dan memberikan penilaian terhadap kinerja petugas seksi Lalu Lintas Keimigrasian.

B. SEKSI WASDAKIM

- Menyusun rencana kerja seksi WASDAKIM.
- Menandatangani berkas permohonan ijin keimigrasian telah diperiksa.
- Memeriksa dan menandatangani berita acara pendapat.
- Melakukan koordinasi dengan instansi terkait.
- Melakukan pengawasan keimigrasian pada wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.
- Mengkoordinir pelaksanaan pendetensian WNA dan pendeportasian WNA.
- Menerima dan meneliti informasi tentang orang asing untuk tindak lanjut.
- Mengkoordinir pelaksanaan tugas dan pengawasan orang asing.
- Melakukan pengesahan penilaian pelaksanaan pekerjaan pegawai.

C. SEKSI STATUSKIM

- Membuat rencana kerja tahunan pada seksi Statuskim.
- Menandatangani perpanjangan izin tinggal kunjungan pada paspor.
- Memberikan paraf perpanjangan KITAS.
- Memberikan paraf pada surat permohonan perpanjangan KITAP.
- Memberikan paraf pada surat permohonan konversi ITK ke ITAS.
- Memberikan paraf pada surat permohonan ITAS KE ITAP.
- Mengusulkan perpanjangan KITAS dan KITAP ke Kantor Wilayah.
- Mengusulkan konversi ITK ke ITAS ke Kantor Wilayah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Menandatangani surat penangguhan perpanjangan ITAS.
10. Menandatangani surat penangguhan alih status ITK ke ITAS.
11. Menandatangani surat penangguhan alih status ITAS ke ITAP.
12. Memberikan paraf pada surat permohonan SKIM.

D. SEKSI INFOKIM

1. Menyusun rencana program kerja seksi Infokim.
2. Menandatangani buku pengawasan orang asing.
3. Menandatangani Exit Permit Only.
4. Menandatangani mutasi alamat.
5. Menandatangani surat keluar.
6. Melaksanakan digitalisasi file.
7. Melaksanakan publikasi dan visualisasi.
8. Pemutakhiran data.
9. Membuat laporan bulanan dan statistik kegiatan WNI dan WNA.
10. Penataan arsip WNI dan WNA.

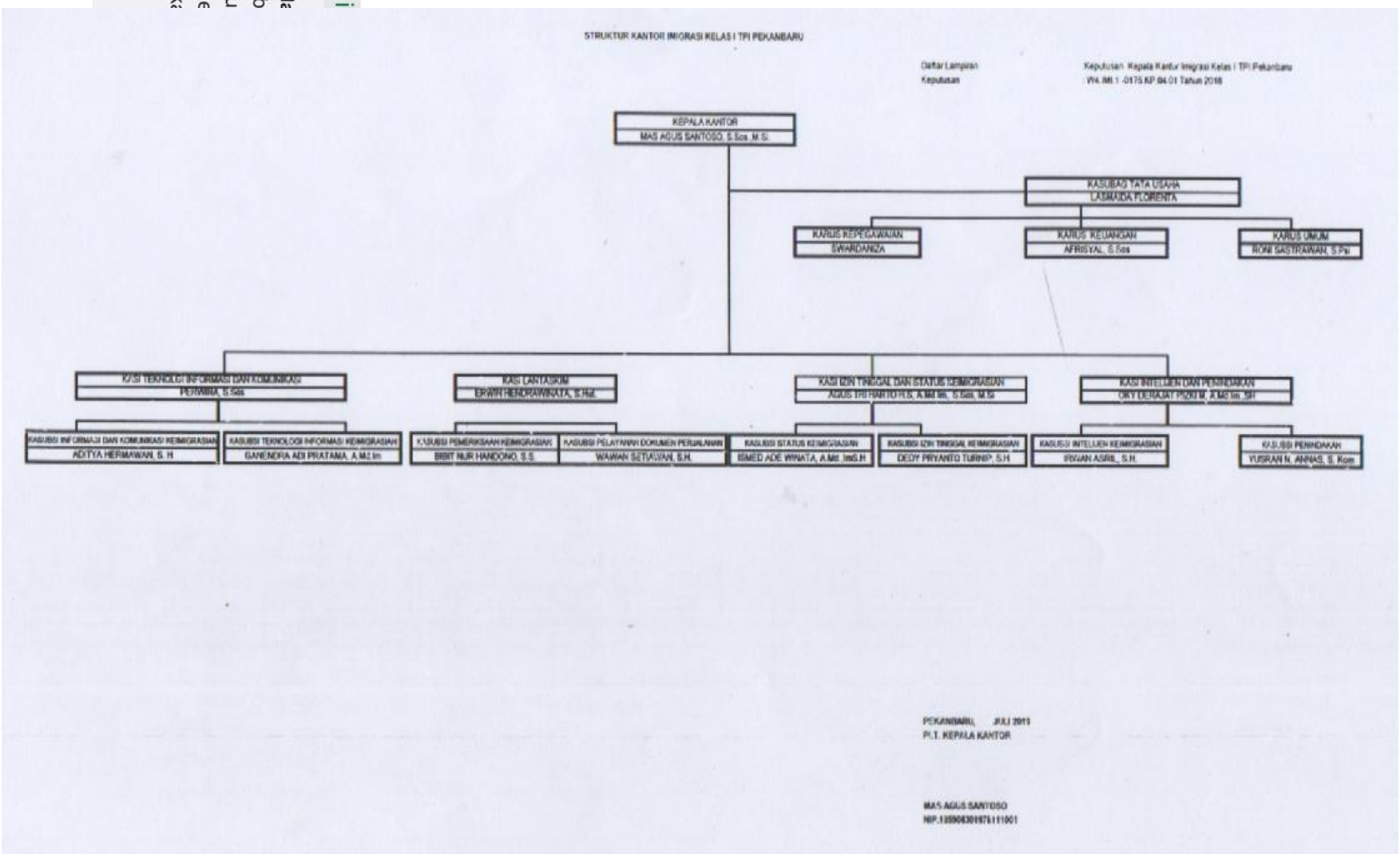
E. SUB TATA USAHA

1. Menyusun rencana kerja Sub Bagian Tata Usaha.
2. Menghimpun pendistribusian, pengelolaan arus surat menyurat dengan sistem kartu kendali untuk memperlancar penerimaan informasi.
3. Mengumpulkan kearsipan surat masuk dan dokumen kantor.
4. Menyelenggarakan dan mengatur administrasi pemeliharaan kendaraan dinas.
5. Mengompilasikan pemeliharaan alat perlengkapan kantor, gedung kantor, rumah dinas serta pemeliharaan pemakaian telpon, listrik, air dan kebersihan ruangan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Memeriksa berkas tagihan pemeliharaan kantor, gedung kantor, rumah dinas dan biaya tanggungan listrik dan telepon.
7. Menghimpun usulan pelaksanaan penghapusan alat perlengkapan kantor dan kendaraan dinas.
8. Menghimpun pembuatan daftar gaji/dan rapel pegawai.
9. Menghitung dan menyelenggarakan pengurusan perjalanan dinas.
10. Menghimpun pelaksanaan pengamanan di lingkungan kantor.
11. Menganalisa data kepegawaian dan usul-usul formasi pegawai sebagai bahan usul untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan Pra jabatan dan ujian dinas tingkat I dan tingkat II.
12. Menyusun usulan pemberian penghargaan, tanda penghormatan dan Kartu Pegawai bagi CPNS yang telah diangkat menjadi PNS, permintaan pengujian kesehatan dan penyusunan DUK.
13. Membuat pengusulan kenaikan pangkat pengusulan pengangkatan dalam jabatan Struktural, pemindahan pegawai, pemberhentian, dan pensiun.



BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai Efektivitas Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru dalam Penggunaan Aplikasi pendaftaran Antrian Paspur Online dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Efektivitas Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru dalam penggunaan aplikasi antrian paspor online dilihat dari 3 indikator Produksi, Efisiensi, dan Adaptasi. Dilihat dari 3 Indikator ini, Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru sudah bisa dikatakan belum efektif karena dari sistem produksi belum bagus, hal ini bisa dilihat dari segi jumlah kuota yang telah disediakan, adanya pembatasan jumlah kuota yang membuat masyarakat yang ingin membuat paspor mengeluh akan kehabisan kuota dan adanya akun fiktif yang membuat masyarakat tidak bisa mendapatkan nomor pendaftaran antrian paspor.
2. Dari indikator Efisiensi cukup efektif karena biaya, waktu dan syarat sudah memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.
3. Dari indikator Adaptasi sudah efektif karena Pengadaan sarana dan prasarana dan pengadaan tenaga kerja sudah cukup memadai dalam menunjang penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online.
4. Hambatan atau kendala Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online yaitu sistem pembatasan jumlah pada kuota antrian online. Dan permasalahan jaringan, untuk permasalahan jaringan ini hanya bisa diperbaiki dibagian pusat sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama, keterbatasan alat atau komputer.



yang dimiliki juga menjadi penghambat dalam penentuan jumlah antrian paspor online dan juga masih adanya masyarakat yang kurang tahu atau tidak tahu sama sekali mengenai Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online maupun tata cara penggunaan aplikasi tersebut.

2.2. Saran

1. Menambah jumlah kuota sesuai permintaan pemohon sehingga tidak ada lagi keluhan akan adanya kuota antrian online yang penuh.
2. Mensosialisasikan kepada masyarakat mengenai Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online, supaya masyarakat mengerti apa dan seperti apa Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online tersebut.
3. Melakukan antisipasi yang lebih apabila terjadi kesalahan jaringan.
4. Menambah alat operasional supaya bisa meningkatkan pelayanan dalam pembuatan paspor.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan Hadits

Surah At-Taubah ayat 105

Surah Ali-Imran ayat 110

Surah Al-Isra' ayat 7

Hadits Riwayat Bukhori no. 5660

Hadits Riwayat Muslim no. 4718

Kitab "at Targhib wa at Tarhib" (2623)

Buku

Abdullah, M. Faisal. 2005. *Dasar-dasar Manajemen keuangan, Edisi Kedua, Cetakkan Kelima*. Penerbitan Unuversitas Muhammadiyah: Malang

AG, Subarsono, 2005. *Pelayanan Publik Yang Efisien Responsif Dan Non Partisipan* dalam buku *Mewujudkan Good Governance dalam Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta

Asian Development Bank, 2012, *Innovation In The Public Sector*, Bappenda kota Semarang: Kota Semarang

Bagong, Suyanto. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Prenada Media Group: Jakarta

Emzir. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Rajawali Pers: Jakarta

Hadari Nawawi, dan H. Murni Martini. 1996. *Penelitian Terapan*. Gajah Mada University Press: Yogyakarta

Handoko, T.Hani, 2002. *Manajemen Personaliala Dan Sumber Daya Manusia*. B.P.F.E UGM: Yogyakarta

Hasan, Iqbal, 2010. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Bumi Aksara: Jakarta

Hidayat, Komarudin, 1998. *Tragedi Raja Midas, Moralitas Agama Dan Krisis Modernisme*. Paramadina: Jakarta

Indran, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government- Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. CV Andi Offset: Yogyakarta

Kakia, Thomas J. 2004. *Dasar Teori Antrian Untuk Kehidupan Nyata*. CV Andi: Yogyakarta

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Kasmi, 2006. *Manajemen Perbankan*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Kumorotomo, Wahyudi, 2002. *Etika Administrasi Negara*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Mamang Sangadji, etta dan Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian*. Penerbit Andi: Yogyakarta
- Martini dan Lubis, 1987. *Teori Organisasi*. Ghalia Indonesia: Bandung
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. UIP: Jakarta
- Moer, H.AS, 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta
- Nurhasyim. 2004. *Pengembangan Model Pelayanan Haji Departemen Agama Berdasarkan Prinsip Reinventing Government Yang Berorientasi Pada Pelanggan di Kabupateen Gresik*. Teisi Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga: Surabaya
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Republik Indonesia. 2007. *Rancangan Undang-Undang Pelayan Publik Indonesia*. Sekretariat Negara Republik Indonesia: Jakarta
- Siagian, Sondang. P, 2002. *Perilaku Organisasi*. Gadjah Mada: Yogyakarta
- Siagian, Sondang. P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara: Jakarta
- Sinambela, Ijan Poltak. 2011. *Reformasi pelayanan Publik : Teori kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara: Jakarta
- Steers, M Richard, 1985. *Efektivitas Organisasi*. Erlangga: Jakarta
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia: Jakarta
- Tampubolon, Manahan.P, 2004. *Perilaku Keorganisasian*. Ghalia Indonesia, Jakarta
- Tangkilisan, Nogi Hessel, 2005. *Manajemen Publik*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia: Jakarta
- Usman, Husaini. 2011. *Manajemen. Teori, praktik, dan Riset Pendidikan*. Bumi Aksara: Jakarta

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jurnal

Mirnasari, Rina Mei. 2013 *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih*. Universitas Airlangga. Volume 1.

Internet

<http://www.imigrasipekanbaru.com>

<http://www.elppas.com/2018/08/masalah-aplikasi-antrian-paspor-kuota.html?m=1>

<http://www.google.com/amp/s/m.bisnis.com/amp/read/20180301/16/744745/kantor-imigrasi-apresiasi-penemu-praktik-calo-dengan-pengurusan-paspor-gratis>

<http://bersamadakwah.net/surat-at-taubah-ayat-105/>

<http://www.dutaislam.com/2019/03/tafsir-surat-ali-imran-ayat-110-konsep-umat-terbaik.html>

<http://tafsirweb.com/4611-surat-al-isra-ayat-7.html>

<http://muslimah.or.id/6435-pribadi-yang-bermanfaat.html>

<https://muslim.or.id/3421-keutamaan-tersenyum-di-hadapan-seorang-muslim.html>

<https://riyadhulquran.com/2015/01/mempermudah-bukan-mempersulit/>

Peraturan-peraturan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 Tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, Dan Penerapan Ilmu Pengetahuan Dan teknologi

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar pelayanan

Keputusan Menti Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Surat Edaran Direktur Jendral Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online di seluruh Indonesia

- nama : Muhammad Fikri Alne
 Jurusan/NIM : Administrasi Negara / 11575100766
 Judul Penelitian : Efektivitas Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru dalam Penggunaan Aplikasi Antrian Paspor Online
 Informan : Bapak Wawan Setiawan, S.H
 Jabatan : Plt. Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

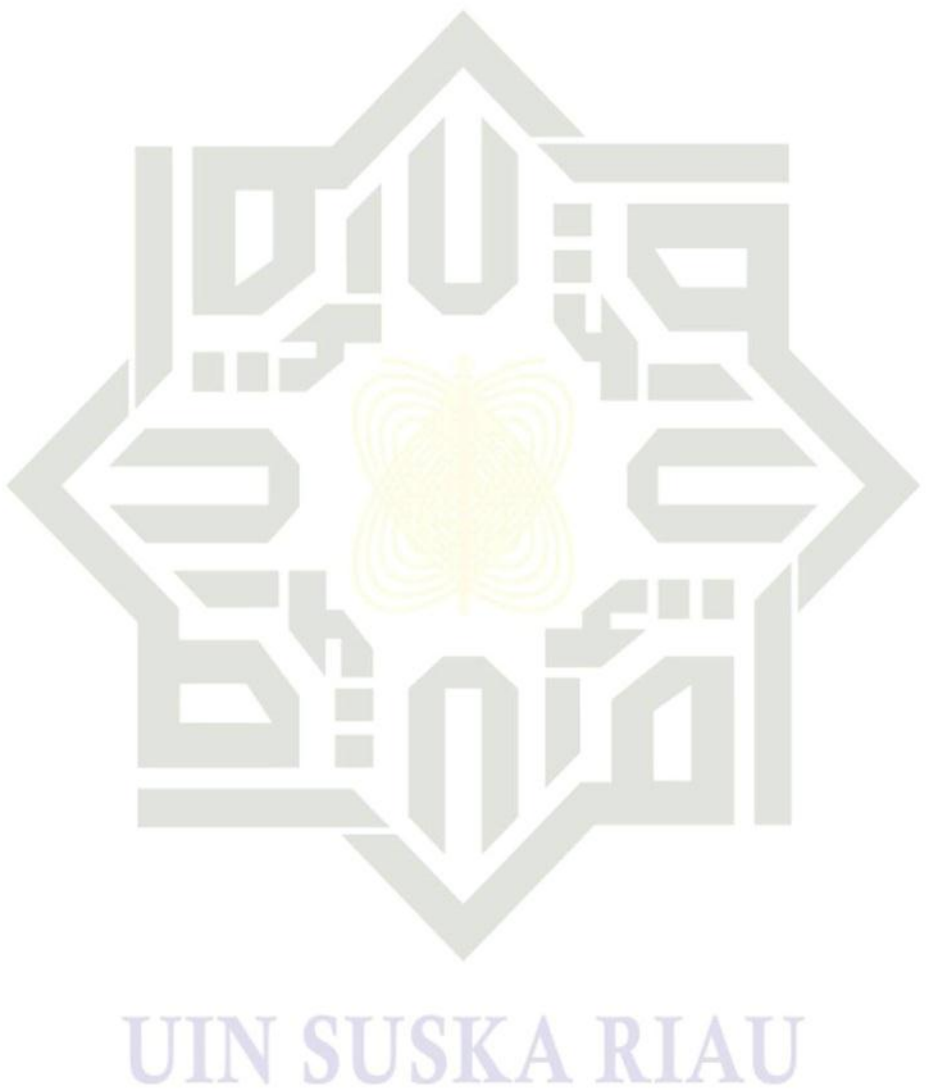
DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

1. Produksi
 1. Berapa banyak Kantor Imigrasi mengeluarkan kuota antrian Online Pembuatan Paspor?
 2. Apakah ada pembatasan kuota antrian?
 3. Jika ada, kenapa kuota antrian dibatasi?
 4. Dari semua penerimaan nomor antrian Online tersebut, Apakah yang mendaftar itu paspor nya di proses semua sesuai dengan antrian yang masuk?
2. Efisiensi
 1. Berapa banyak biaya yang harus dikeluarkan untuk pembuatan paspor?
 2. Berapa lama waktu yang diperlukan untuk mendapatkan antrian paspor online?
 3. Apakah ada kendala mengenai waktu untuk mendapatkan antrian paspor online?
 4. Kalau ada, permasalahan apa yang sering dijumpai pada waktu pengambilan antrian online?
 5. Apa saja syarat yang harus di lengkapi untuk mendapatkan antrian paspor online?
3. Adaptasi
 1. Bagaimana pengadaan sarana dan prasarana dalam menunjang terlaksananya aplikasi antrian online?
 2. Bagaimana pengadaan tenaga kerja dalam pelaksanaan aplikasi antrian online?

3. Apakah dalam pengadaan sarana dan prasarana dan pengandaan tenaga kerja sudah dilakukan secara efektif?
Faktor apa saja yang menjadi penghambat dan kendala dalam layanan antrian paspor online?

Hak Cipta diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- nama : Muhammad Fikri Alne
 Jurusan/NIM : Administrasi Negara / 11575100766
 Judul Penelitian : Efektivitas Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru dalam Penggunaan Aplikasi Antrian Paspor Online
 Informan : Bapak Ganendra Adi Pratama. A.Md,Im
 Jabatan : Kasubsi Teknologi Informasi Keimigrasian.
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

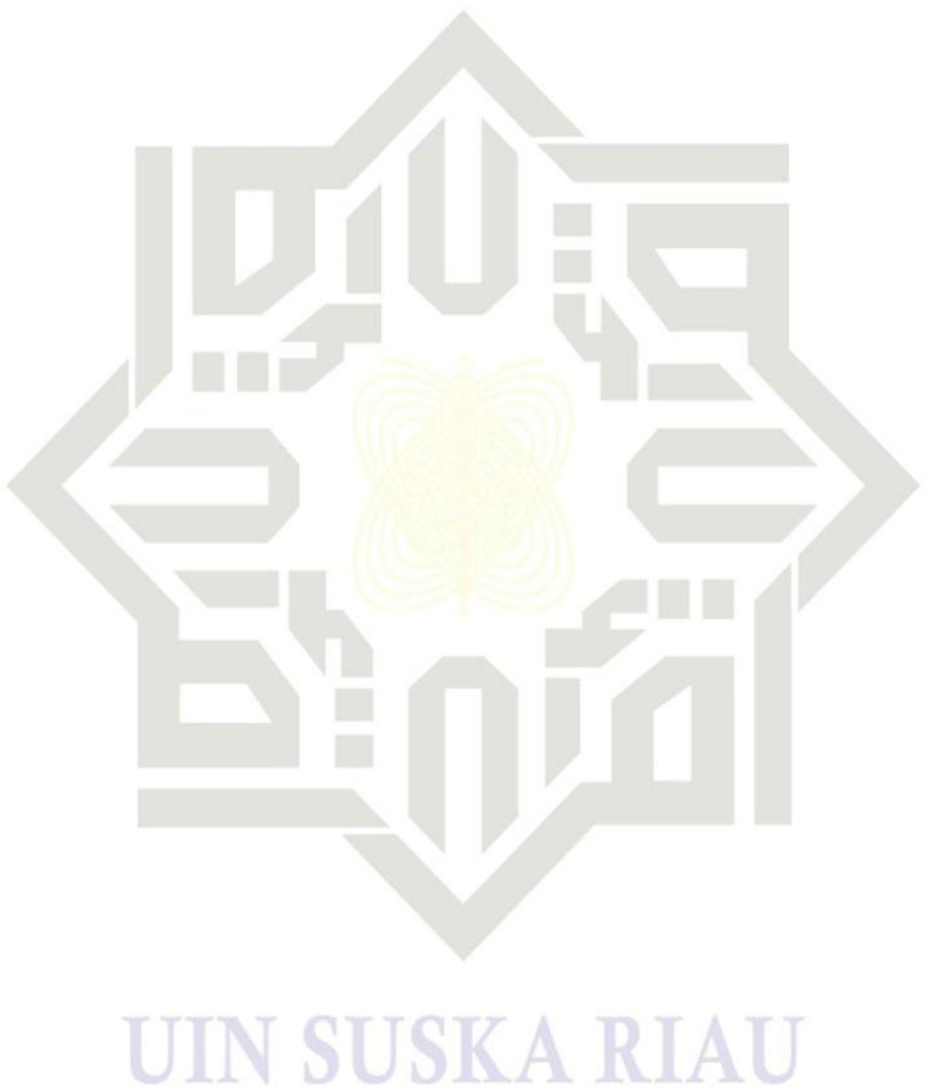
DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

1. Produksi
 1. Berapa banyak Kantor Imigrasi mengeluarkan kuota antrian Online Pembuatan Paspor?
 2. Apakah ada pembatasan kuota antrian?
 3. Jika ada, kenapa kuota antrian dibatasi?
 4. Dari semua penerimaan nomor antrian Online tersebut, Apakah yang mendaftar itu paspor nya di proses semua sesuai dengan antrian yang masuk?
2. Efisiensi
 1. Berapa banyak biaya yang harus dikeluarkan untuk pembuatan paspor?
 2. Berapa lama waktu yang diperlukan untuk mendapatkan antrian paspor online?
 3. Apakah ada kendala mengenai waktu untuk mendapatkan antrian paspor online?
 4. Kalau ada, permasalahan apa yang sering dijumpai pada waktu pengambilan antrian online?
 5. Apa saja syarat yang harus di lengkapi untuk mendapatkan antrian paspor online?
3. Adaptasi
 1. Bagaimana pengadaan sarana dan prasarana dalam menunjang terlaksananya aplikasi antrian online?
 2. Bagaimana pengadaan tenaga kerja dalam pelaksanaan aplikasi antrian online?

3. Apakah dalam pengadaan sarana dan prasarana dan pengadaan tenaga kerja sudah dilakukan secara efektif?
Faktor apa saja yang menjadi penghambat dan kendala dalam layanan antrian paspor online?

Hak Cipta diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- nama : Muhammad Fikri Alne
 jurusan/NIM : Administrasi Negara / 11575100766
 judul Penelitian : Efektivitas Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru dalam Penggunaan Aplikasi Antrian Paspor Online
 informan : Bapak Salman Alfarisi H, S.H
 jabatan : Staff Kasubsi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian.
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

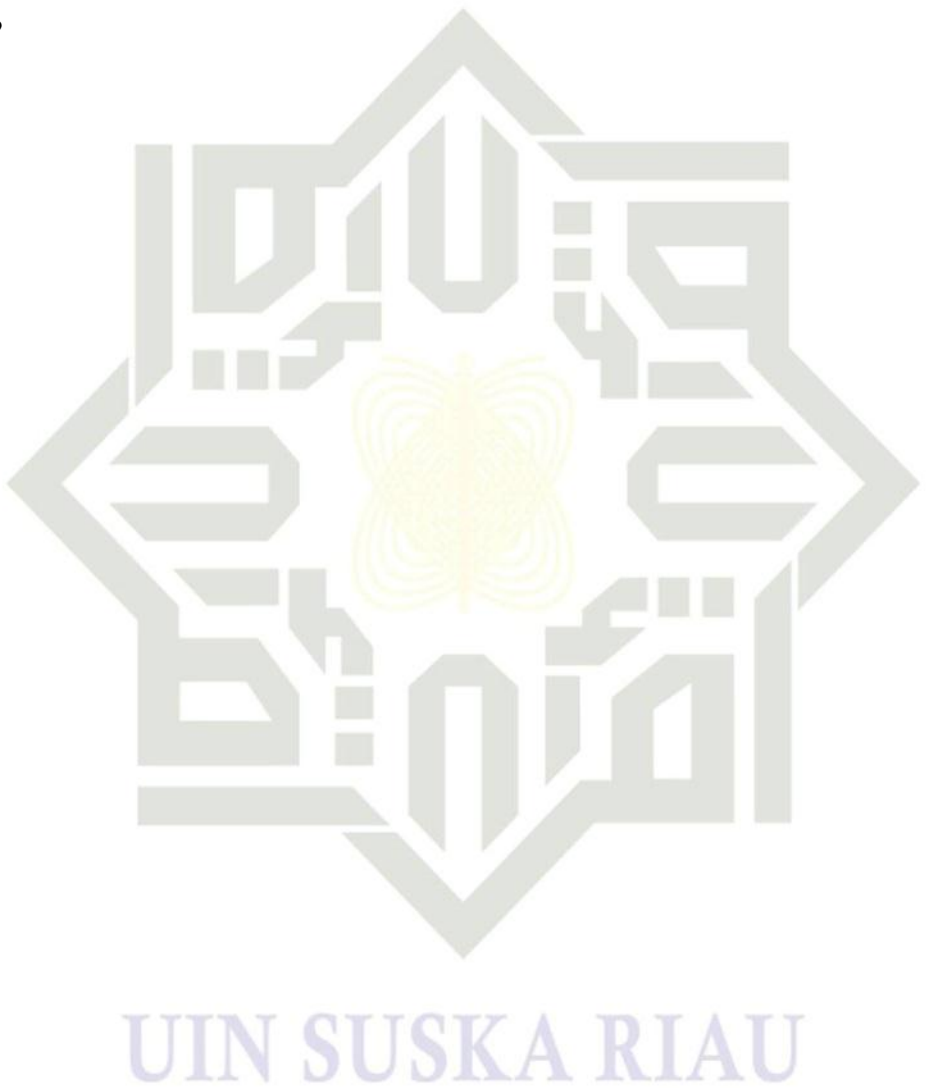
1. Produksi
 1. Berapa banyak Kantor Imigrasi mengeluarkan kuota antrian Online Pembuatan Paspor?
 2. Apakah ada pembatasan kuota antrian?
 3. Jika ada, kenapa kuota antrian dibatasi?
 4. Dari semua penerimaan nomor antrian Online tersebut, Apakah yang mendaftar itu paspor nya di proses semua sesuai dengan antrian yang masuk?
2. Efisiensi
 1. Berapa banyak biaya yang harus dikeluarkan untuk pembuatan paspor?
 2. Berapa lama waktu yang diperlukan untuk mendapatkan antrian paspor online?
 3. Apakah ada kendala mengenai waktu untuk mendapatkan antrian paspor online?
 4. Kalau ada, permasalahan apa yang sering dijumpai pada waktu pengambilan antrian online?
 5. Apa saja syarat yang harus di lengkapi untuk mendapatkan antrian paspor online?
3. Adaptasi
 1. Bagaimana pengadaan sarana dan prasarana dalam menunjang terlaksananya aplikasi antrian online?

2. Bagaimana pengadaan tenaga kerja dalam pelaksanaan aplikasi antrian online?
3. Apakah dalam pengadaan sarana dan prasarana dan pengadaan tenaga kerja sudah dilakukan secara efektif?

Faktor apa saja yang menjadi penghambat dan kendala dalam layanan antrian paspor online?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

: Muhammad Fikri Alne
 : Administrasi Negara / 11575100766
 : Efektivitas Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru dalam Penggunaan Aplikasi Antrian Paspor Online
 : Pemohon pembuat paspor

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

1. Identitas pemohon:
 - Nama :
 - Usia :
 - Pekerjaan :
2. Efisiensi
 1. Berapa banyak biaya yang harus dikeluarkan untuk pembuatan paspor?
 2. Berapa lama waktu yang diperlukan untuk mendapatkan antrian paspor online?

Apakah ada kendala dalam masalah waktu ini?

Kalau ada, permasalahan apa yang sering dijumpai?
3. Apa saja syarat yang harus di lengkapi untuk mendapatkan antrian paspor online?
2. Apa permasalahan yang sering dialami dalam mendapatkan antrian paspor online ini?
3. Bagaimana pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru? Jika belum bagus, apa harapan saudara untuk Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru kedepannya ?
4. Apa saja kelebihan dan kekurangan dalam Antrian Paspor Online ini?

LAMPIRAN FOTO DOKUMENTASI

1. Wawancara dengan Bapak Wawan Setiawan, S.H



2. Wawancara dengan Bapak Ganendra Adi Pratama, Amd,Im



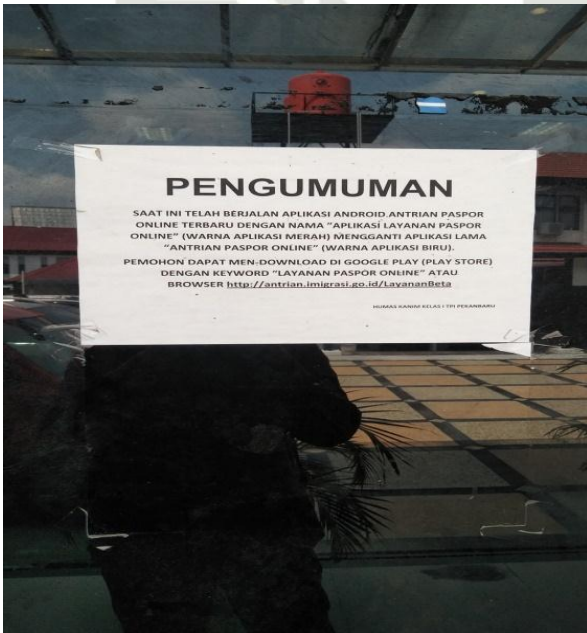
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



3. Pengumuman Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online



4. Banner Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



5. Brosur tata cara penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online



6. Pos Pelayanan Komunikasi Masyarakat Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



7. Ruang Tunggu Untuk Registrasi dan Pengambilan Nomor Antrian





UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonosos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/3380/2019
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Bimbingan Skripsi

Pekanbaru, 14 Mei 2019 M
9 Ramadhan 1440 H

Kepada
Yth. **Irdyanti, S. IP, MA**
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : M. Fikri Alne
NIM : 11575100766
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "**Efektivitas Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online dalam Pelayanan Pembuatan Paspor**".
Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,



Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM^h
NIP. 19620512 198903 1 003

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
Email : dpmptsp@riau.go.id Kode Pos : 28126

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/22855
TENTANG



032010

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/3381/2019 Tanggal 14 Mei 2019, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

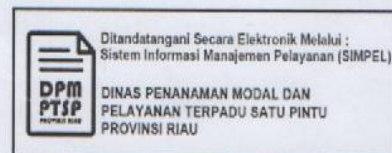
- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | : M. FIKRI ALNE |
| 2. NIM / KTP | : 11575100766 |
| 3. Program Studi | : ADMINISTRASI NEGARA |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : EFEKTIVITAS KANTOR IMIGRASI KELAS I PEKANBARU DALAM PENGGUNAAN APLIKASI PENDAFTARAN ANTRIAN PASPOR ONLINE PADA PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR |
| 7. Lokasi Penelitian | : KANTOR IMIGRASI KELAS I PEKANBARU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 16 Mei 2019



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Pekanbaru
Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru

if Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JL. ARIFIN AHMAD NO. 39 TELP. / FAX. (0761) 39399 PEKANBARU



REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 071/BKBP-REKOM/2019/1866

232018.

- a. Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
- b. Menimbang : Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/22855 tanggal 16 Mei 2019, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru memberikan Rekomendasi kepada :

1. Nama : M. FIKRI ALNE
2. NIM : 11575100766
3. Fakultas : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UIN SUSKA RIAU
4. Jurusan : ADMINISTRASI NEGARA
5. Jenjang : SI
6. Alamat : DESA GANGGO HILIA KEC. BONJOL KAB. PASAMAN-SUMATERA BARAT
6. Judul Penelitian : EFEKTIFITAS KANTOR IMIGRASI KELAS I PEKANBARU DALAM PENGGUNAAN APLIKASI PENDAFTARAN ANTRIAN PASPOR ONLINE PADA PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR
7. Lokasi Penelitian : KANTOR IMIGRASI KELAS I KOTA PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra Riset/ Penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 2 (dua) bulan terhitung mulai tanggal Rekomendasi ini dibuat.
3. Berpakaian sopan, mematuhi etika kantor/lokasi penelitian, bersedia meninggalkan photo copy Kartu Tanda Pengenal.
4. Menyampaikan hasil Riset 1 (satu) rangkap kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru sesuai pasal 23 PERMENDAGRI No.64 Tahun 2011.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 17 Mei 2019

a.n. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA
DAN POLITIK KOTA PEKANBARU
SEKRETARIS

H. MAISISCO, S.Sos, M.Si
NIP. 19710514 199403 1 007



Tembusan

Di Sampaikan Kepada Yth :

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau di Pekanbaru.
2. Yang Bersangkutan.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

 KANTOR IMIGRASI KELAS I PEKANBARU LEMBAR DISPOSISI																					
Indeks : 01169	RAHASIA : <input type="checkbox"/> PENTING : <input type="checkbox"/> BIASA : <input type="checkbox"/>																				
Tanggal / Nomor : 071/BKBP-Pekom/2ag/1866 Asal : badan keraton bangsa dan politik Isi Ringkas : Rekomendasi Penelitian Tgl. Terima Surat : 15/07/19																					
INSTRUKSI / INFORMASI Ute dipasilitasi 	DITERUSKAN KEPADA : <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">DISPOSISI</th> </tr> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS I PEKANBARU</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="width: 50%;">KEPALA SUB. BAGIAN TATA USAHA</td> <td style="width: 50%;">1. Catat / Rekam</td> </tr> <tr> <td>KEPALA SEKSI LANTASKIM</td> <td>2. Laksanakan / Tindaklanjuti</td> </tr> <tr> <td>KEPALA SEKSI WASDAKIM</td> <td>3. Jawab / Konsep</td> </tr> <tr> <td>KEPALA SEKSI STATUSKIM</td> <td>4. Telaah dan Ajukan Saran</td> </tr> <tr> <td>KEPALA SEKSI INSARKOM</td> <td>5. Koordinasikan</td> </tr> <tr> <td></td> <td>6. Gab. Berkas dan Rekap</td> </tr> <tr> <td></td> <td>7.</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">PARAF</td> </tr> </tbody> </table>	DISPOSISI		KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS I PEKANBARU		KEPALA SUB. BAGIAN TATA USAHA	1. Catat / Rekam	KEPALA SEKSI LANTASKIM	2. Laksanakan / Tindaklanjuti	KEPALA SEKSI WASDAKIM	3. Jawab / Konsep	KEPALA SEKSI STATUSKIM	4. Telaah dan Ajukan Saran	KEPALA SEKSI INSARKOM	5. Koordinasikan		6. Gab. Berkas dan Rekap		7.	PARAF	
DISPOSISI																					
KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS I PEKANBARU																					
KEPALA SUB. BAGIAN TATA USAHA	1. Catat / Rekam																				
KEPALA SEKSI LANTASKIM	2. Laksanakan / Tindaklanjuti																				
KEPALA SEKSI WASDAKIM	3. Jawab / Konsep																				
KEPALA SEKSI STATUSKIM	4. Telaah dan Ajukan Saran																				
KEPALA SEKSI INSARKOM	5. Koordinasikan																				
	6. Gab. Berkas dan Rekap																				
	7.																				
PARAF																					
Sesudah Digunakan Harap Segera Dikembalikan																					
Kepada : Tanggal :																					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI
KANTOR WILAYAH RIAU
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PEKANBARU
JL. Teratai No. 87 Pekanbaru Telp (0761) 21536 Fax (0761) 40393
Laman : pekanbaru.imigrasi.go.id Email : kanimpku@yahoo.co.id

SURAT KETERANGAN
Nomor : W4.IMI.1.UM.01.01-5259

Yang bertanda tangan dibawah ini :

N a m a : SWARDANIZA
NIP : 198203162005011001
Pangkat / Gol. : Pengatur Tk.I (II/d)
Jabatan : Kepala Urusan Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas I TPI
Pekanbaru

Dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a : M. FIKRI ALNE
NIM : 11575100766
Universitas : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jurusan : Administrasi Negara

Benar telah melakukan Riset di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru dengan Judul Skripsi "Efektivitas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online Pada Pelayanan Pembuatan Paspur".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 29 Oktober 2019
Kepala Urusan Kepegawaian,

SWARDANIZA
NIP. 198203162005011001

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Air Bangis.

RIWAYAT PENULIS

Muhammad Fikri Alne, Lahir di Bonjol 28 April 1997. Merupakan anak pertama dari lima (5) bersaudara. Ayah bernama Alipremizal dan Ibu bernama Dra. Nengli Yoharni (Almh). Penulis mengawali pendidikan pada tahun 2002 di TK Pertiwi. Dan Selanjutnya pada tahun 2009 penulis menyelesaikan Madrasah Ibtidaiyah Negeri

Dan pada tahun 2012 penulis menyelesaikan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri Bonjol. Kemudian pada tahun 2015 penulis menyelesaikan pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Model Bukittinggi dan melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau melalui jalur SNMPTN, dan penulis diterima di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial dengan Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan pada tahun 2017 di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru dan di tahun 2018 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata di Desa Pulau Banjar Kari, Kabupaten Kuantan Singingi, Provinsi Riau.

Berkat rahmat Allah Swt pada tanggal 18 November 2019 penulis telah menyelesaikan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan tugas akhir atau skripsi yang berjudul **“Efektivitas Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online.”**